

VŠB - technická univerzita Ostrava
fakulta elektrotechniky a informatiky
katedra informatiky

**Absolvování individuální odborné praxe
ve firmě
Individual Professional Practise in the
Company**

2011

Josef Čejpa

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně. Uvedl jsem všechny literární prameny a publikace ze kterých jsem čerpal.

15.5.2010

Josef Čejpa

Poděkování:

Děkuji své vedoucí, Ing. Martině Laštovicové za osobní přístup, cenné rady, pomoc a čas, který mi věnovala. Za osobní a vlídný přístup rovněž děkuji generálnímu manažeru Michalu Laštovicovi. Dále bych chtěl poděkovat za zadané úkoly Miroslavu Špačkovi a Lukáši Rohalovi a celému kolektivu ve firmě.

Abstrakt: Bakalářská práce se zabývá průběhem a úkoly zpracovanými v průběhu odborné praxe ve firmě Kancelářská technika Laštovic s.r.o., se sídlem Komenského 366, 547 01 Náchod. Nejprve uvádím seznámení s firmou, pracovním prostředím a kolektivem. Dále uvádím pracovní zařazení, zadané úkoly a v neposlední řadě také řešení těchto úkolů. V závěru se zaměřím na zhodnocení mého působení ve firmě z pohledu pro firmu a ze stránky získání vědomostí a zkušeností.

Abstract: The bachelor thesis is engaged in process and projects which were processed during my internship in Kancelářská technika Laštovic s.r.o. company situated in Komenského 366, 54701 in Náchod. At first there is an identification with the company, work environment and working group. Next there is described my employee rating, ordered projects and their solutions. The conclusion of thesis is engaged in evaluation of my working in the company from two point of view. The first of them is point of view of the company and the second one is focused on gained knowledge and experience.

Klíčová slova: Obchodní zástupce, Winshop SQL, Claudie, T-mobile, Telefónica O2, Microsoft, TeamViewer

Key-words: Salesman, Winshop SQL, Claudie, T-mobile, Telefónica O2, Microsoft, TeamViewer

Seznam použitých zkratek a symbolů

CD - Compact Disc

DVD - Digital Versatile Disc

HTML – hypertext markup language

IT – information technology

OZ - obchodní zástupce

PC – personal computer

PDF – portable dokument format

RTF – rich text format

SQL – Structured Query Language

Obsah

1 Úvod.....	- 1 -
2 Profil společnosti, pracovní zařazení	- 2 -
2.1 Historie.....	- 2 -
2.2 Vývoj.....	- 2 -
2.3 Současnost.....	- 2 -
2.4 Pracovní zařazení	- 3 -
3 Zadané úkoly.....	- 3 -
3.1 Specialista prodeje	- 3 -
3.1.1 Základy.....	- 3 -
3.1.2 Konkrétní úkoly	- 3 -
3.2 IT technik	- 4 -
3.2.1 Základy.....	- 4 -
3.2.2 Konkrétní úkoly	- 4 -
3.2.2.1 TeamViewer.....	- 4 -
3.3. Servis mobilních telefonů	- 6 -
3.3.1 Základy.....	- 6 -
3.3.2 Konkrétní úkoly	- 6 -
3.4 Telemarketing	- 6 -
3.4.1 Základy.....	- 6 -
3.4.2 Konkrétní úkoly	- 6 -
3.5 Obchodní zástupce	- 10 -
3.5.1 Základy.....	- 10 -
3.5.2 Konkrétní úkoly	- 11 -
4 Závěr	- 14 -
4.1 Získané znalosti.....	- 14 -
4.2 Chybějící znalosti.....	- 14 -
4.3 Výsledky a celkové zhodnocení.....	- 14 -
Zdroje.....	- 15 -
Přílohy.....	- 16 -

1 Úvod

Cílem celé práce je nastínit průběh stáže ve firmě, kterou jsem během dvou semestrů absolvoval. Popis hlavních úkolů a technologií, se kterými jsem se setkal, je rozdělen na tři větší částí. Podrobněji se pak věnuji řešení konkrétních úkolů, které jsem ve firmě vykonal.

V první části této práce jsem se zaměřil na představení společnosti, kde jsem svou stáž vykonával, něco málo z historie společnosti, vývoje a současnosti. Dále zde uvádím pracovní zařazení, na které mě firma dosadila.

V druhé části nazvané zadané úkoly popisují všechny pracovní pozice, kterými jsem si během praxe prošel. V každé pod části vysvětlují základy pracovní náplně a technologie, které jsou nutné k pochopení alespoň základního principu daného pracovního zařazení.

Nakonec zhodnocuji získané znalosti, chybějící znalosti a hodnotím praxi jako celek.

2 Profil společnosti, pracovní zařazení

2.1 Historie

Firma Kancelářská technika Laštovic vznikla roku 1992 se specializací na kancelářskou a telekomunikační techniku. Od roku 1996 firma začala jako první v regionu spolupracovat se společností Eurotel Praha s.r.o. prodejem mobilních telefonů v síti NNT. Od roku 1997, se spuštěním sítě GSM, se služby rozšířily o kompletní služby pro zákazníky společnosti Eurotel Praha s.r.o. Díky kvalitě poskytovaných služeb firma obdržela status Autorizovaný dealer společnosti Eurotel Praha s.r.o. dnes již přejmenované na Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

2.2 Vývoj

V roce 2000 firma rozšířila nabídku služeb o produkty společnosti T-Mobile (v té době Paegas). Taktéž byla otevřena nová pobočka v Hronově a proběhlo přestěhování se do větších prostor v Náchodě a v Novém Městě nad Metují. Díky objemu a kvalitě poskytovaných služeb obdržela firma status T-Mobile Profi Partner. V roce 2005 byla také otevřena nová pobočka v Jaroměři a v rámci služeb společnosti T-Mobile získala firma nejvyšší možný status, Partnerská prodejna T-Mobile. V roce 2007 se vedení rozhodlo nabízet veškeré služby i v regionu Rychnova nad Kněžnou a otevřeli prodejnu v obchodním domě Tesco Rychnov nad Kněžnou.

2.3 Současnost

V současnosti je firma největší v náchodském okrese. V současné době čítá firma 10 poboček a věnuje se prodeji operátorských služeb Telefonica O2 a T-mobile a taktéž prodeji mobilních telefonů a jejich příslušenství. Zajišťuje kompletní záruční a pozáruční servis, autorizovaný servis společnosti Nokia. Může Vám také nabídnout montáže handsfree sad do automobilů vyškoleným technikem. Dále nabízí široký výběr kancelářské techniky (telefony k pevné lince, bezdrátové telefony, faxy, kopírky), spotřebního materiálu (cartridge, tonery, papíry), CD, DVD, PC sestavy, tiskárny a jiné.

2.4 Pracovní zařazení

Během vykonávání odborné praxe jsem nebyl zařazen na jedno konkrétní oddělení, ale působil jsem po odděleních různých. Počínaje prodejem na maloobchodní prodejně, až po pozici obchodního zástupce s příslušenstvím k mobilním telefonům.

3 Zadané úkoly

Ve firmě jsem pracoval na řešení spoustě úkolů a za 2 semestry jsem obsáhl velmi širokou škálu pracovních zařazení. Pracovní zařazení jsem zde rozdělil do 5 větších podskupin, každou podskupinu jsem dále rozčlenil na základy zaměření dané pracovní činnosti a konkrétní úkoly v dané pracovní činnosti, na kterých jsem pracoval. Bohužel zadané úkoly na sebe nenavazovaly a vždy jsem musel začít takzvaně od nuly. První kroky ve firmě mě zavedly na pozici nazvanou specialista prodeje a dále jsem prošel IT technik, servis mobilních telefonů, telemarketing a v neposlední řadě obchodní zástupce s příslušenstvím k mobilním telefonům.

3.1 Specialista prodeje

3.1.1 Základy

První pohyb ve firmě vedl k seznámení se s maloobchodní prodejnou a k prostudování a naučení se veškerého nabízeného sortimentu. Tuto úlohu jsem měl velice ulehčenou, jelikož mobilní telefony a vše kolem nich patří k mému hobby a již delší dobu se této zálibě věnuji. Už horším úkolem bylo nastudování všech operátorských služeb (mobilní tarify, internet ADSL, digitální televize, pevné linky), poskytujících operátorů T-mobile, Telefónica O2 Czech Republic a.s a Ufon, pro nabídku a zajištění potřeb zákazníka. Tyto znalosti byly nezbytné pro začlenění do pracovního koloběhu.

3.1.2 Konkrétní úkoly

K pracovnímu zařazení specialisty prodeje jsem se dostal za velmi krátkou dobu a byl jsem zařazen na prodejnu, kde jsem obsluhoval zákazníky. Hlavní náplň této pozice byla obsluha zákazníků a péče o prodejnu. Jelikož všech získaných znalostí jsem dosáhl samostudiem a časově velmi nenáročným školením, každý nový zákazník tak pro mě představoval novou zkušenost a znalost. Po několika prvních dnech, kdy jsem se rozkoukal, probíhal prodej již vcelku bez problémů. Důležité bylo učit se od zkušenějších kolegů, kteří mi velmi pomohli a v případě neznalosti poradili. Nejhorší na zvládnutí byly pracovní postupy při sepisování různých paušálních smluv. Pro názornost složitosti pracovní postupů do příloh přikládám manuál k systému Claudie, který slouží u operátora O2– příloha A.

3.2 IT technik

3.2.1 Základy

V tomto pracovním zařazení mi mé úkoly zadával IT technik Lukáš Rohal, který se stará o firemní server, počítačovou síť v celé firmě, připojení k internetu a o počítače na pobočkách. Dále má na starost prodej počítačových komponent a veškerý jejich servis. Znalosti tohoto oboru jsem pouze doplňoval, jelikož zde jsem mohl využít teoretických znalostí ze studia z předmětu počítačové sítě a dalších.

3.2.2 Konkrétní úkoly

Prvním úkolem v této oblasti bylo zprovoznění počítače, který nebyl nějakou dobu svým majitelem používán, nainstalování na něj Windows Small Business Server 2003 R2 a připojení jej k internetu. Toto PC jsem poté používal jako svoje vlastní. Na svém PC jsem měl nainstalovaný program TeamViewer který měla firma zakoupen. Program jsem využíval velmi často ke vzdálenému přístupu na pobočkové počítače. Dále uvedu podrobnosti k programu TeamViewer a pár obrázků s prací v programu.

3.2.2.1 TeamViewer

Aplikace TeamViewer patří do rodiny nástrojů pro vzdálenou správu systému a umožňuje připojení se na jiný počítač, jak v místní síti, tak i v internetu, a ovládat jej bez nutnosti být u něj fyzicky přítomen (postačí, že je spuštěná klientská aplikace).

Mezi hlavní schopnosti tohoto programu patří:

- Přenos souborů pomocí integrovaného správce
- Vzdálené ovládání počítače přes LAN/internet
- Schopnost běžet bez nutnosti instalace

TeamViewer si dozajista najde své využití v mnoha různých situacích, počínaje od správy počítače kamaráda, až po vzdálenou správu korporátních serverů. Pro ukázkou práce s programem jsem zde vložil dva obrázky, obrázek č.1 a obrázek č.2. Na obrázku č.1 je stav programu pro vzdálený přístup do vašeho PC a na obrázku č.2 je stav programu před připojením k požadovanému vzdálenému PC.

Obrázek č.1



Obrázek č.2



3.3. Servis mobilních telefonů

3.3.1 Základy

Opět jsem se podíval na nové oddělení a mohl jsem tak vyzkoušet pro mě zajímavé odvětví servisu mobilních telefonů. V té době firma vlastnila certifikát Autorizovaný servis společnosti Nokia. K zaškolení si mě vzal vyškolený technik se spoustou certifikátů, pan Miroslav Špaček. Probrali jsme základy a dostal jsem na domácí studium nějaké materiály.

3.3.2 Konkrétní úkoly

Zde jsem se dostal k přehrávání softwaru mobilních telefonů, nahrávání GPS map do přístrojů, výměně krytů, reproduktorů, buzérů a k zálohování dat telefonů. Samozřejmě do složitějších oprav a úprav jsem se nemohl pustit, jelikož jsem neměl potřebné znalosti a potřebné oprávnění. Při každém rozebrání mobilního telefonu jsem si otevřel příslušný servisní list daného modelu. Pro názornost přikládám do příloh servisních listů novějších typů telefonů – přílohy B, C, D, E, F.

3.4 Telemarketing

3.4.1 Základy

Dalším oddělení, které jsem prošel, bylo oddělení telemarketingu. Firma měla zřízené takové menší call centrum, které sloužilo k oslovování stávajících i nových, potenciálních zákazníků, především nabídky operátorů T-mobile a O2.

3.4.2 Konkrétní úkoly

Pro práci na tomto oddělení jsem musel projít jednodenním školením a níže zde uvádím mnou pořízené a upravené zápisky ze školení – vzor prodejního stromu. Zákazníky jsem obvolával z firemní databáze, většinou s nabídkou prodloužení smlouvy a s tím spojenými výhodami, s nabídkou přechodu z předplacené karty na paušální tarif se smlouvou na 2 nebo 3 roky. Dlouhodobá úspěšnost uzavření či prodloužení smlouvy se zákazníkem přes telefon se pohybuje mezi 3 – 6%, což není až tak malé číslo, jelikož operátor za pracovní dobu stihne provést velký počet hovorů.

3.4.2.1 Zápisky ze školení

Vzor prodejního hovoru

1. Představení se + ověření zákazníka

- Dobrý den, u telefonu, smluvní partner T-mobile, hovořím prosím s majitelem tohoto telefonního čísla?, hovořím s majitelem čísla 603 603 603?

2. Kontaktní věta – sdělení, proč voláme

- Máte chvíli čas na krátký monitorovaný hovor?

3. Zjištění potřeb zákazníka

- jakého operátora zákazník využívá
- zda je to Twist či paušál (v případě TMCZ)
- kam nejčastěji voláte? Voláte si s přáteli, rodinou? (pokud je to TMCZ)
- kolik zákazník měsíčně dobíjí/provolá

4. Konkrétní nabídka

Jaké informace musí v prodejním hovoru zaznít

- kompletní informace k nabídce
- nová SIM karta s novým telefonním číslem/migrace/portace
- u tarifu sdělit správný název tarifu, včetně HIT varianty, správný ceník – včetně DPH (nezaokrouhlovat) – paušál, volání, SMS/kredit + získané výhody (5 čísel volání zdarma atd.)
- smlouva je na 2 roky (případně jiná doba určitá), jaká byla využita nabídka -> sdělit a vysvětlit, že právě proto je doba smlouvy x let
- MMP, které bude muset zákazník dodržovat
- správná cena za aktivaci a telefon/ pokud je telefon na dobírku, kolik se bude platit
- musí být zřejmé, že zákazník bude dostávat vyúčtování a jakým způsobem bude platit (pokud zákazník dostává další informace k faktuře, musí být správné – obdržení faktury, způsoby úhrad)/ musí být zřejmé, že si zákazník nebude dobíjet kredit, ale bude mít pravidelnou měsíční platbu na základě vyúčtování

- proces aktivace (do kdy proběhne aktivace)/ sdělit, jak aktivace probíhá v reálu (od prvního kontaktu nebo návštěvy kurýra) a jaká je max. doba pro aktivaci sim
- smlouva nemůže být uzavřena v případě, že zákazník nemá platný OP
- ošetřit i případná rizika, kdy je zákazník nalezen v databázi SOLUS (služby bez zálohy atd.)
- informace o doručení zásilky – kurýr, kdy přijede, co se bude dít
- kopie OP/ proč je vyžadována kopie OP, jak s ní bude naloženo

5. Zaujmutí zákazníka – výhody

- prodejní argumenty/ zaujmout zákazníka je nutné již při sdělení konkrétní nabídky, volit takové argumenty, aby byl zákazník přesvědčen o výhodách nabídky
- vyvrátit případné námitky a rozpory zákazníka

6. Uzavření prodeje

7. Údaje do objednávky

- objednávku může uzavřít pouze občan ČR starší 18 let – popřípadě jeho zákonný zástupce, a mladší 80 let, musí mít platný občanský průkaz
- občan Slovenska musí mít 2 doklady totožnosti – OP a pas nebo zelenou kartu, vždy skládá depozit ve výši 500 Kč a musí mít trvalý pobyt na území ČR
- jméno, příjmení
- adresa trvalého bydliště/ zadané údaje musí být správné a kompletní
- zeptat se na fakturační a dodací adresu
- čtyřmístné číselné heslo (pro komunikaci s operátorem), u stávajícího zákazníka musí být ověřeno stávající heslo (prodejce nesmí heslo napovídat či sám tipovat)
- číslo a platnost občanského průkazu (datum i rok platnosti)
- rodné číslo – na ověření do databáze SOLUS (pro ověření bonity klienta)/ Souhlasíte s tím, abych
- kontaktní telefon
- domluvit termín dodání kurýrní službou (není třeba domlouvat konkrétní hodinu, kurýr zákazníkovi vždy volá minimálně 2 hodiny předem)

8. Rekapitulace produktu

- na koho je uzavřena smlouva a jeho adresa (doporučujeme kontrolovat i fakturační adresu, pokud je rozdílná)
- tarif, jaký a za kolik paušál/ zvýhodnění vázané k tarifu
- nová SIM karta s novým telefonním číslem/ či portace nebo migrace
- smlouva je na 2 roky/ případně jinou dobu podle nabídky
- správná cena za aktivaci (1Kč) a cena telefonu (vhodné je, aby zazněl i typ nabízeného telefonu)
- proces aktivace – po podpisu smlouvy bude SIM karta aktivována do dvou pracovních dnů
- kdy přijede kurýr (a co přiveze – objednávku služeb)
- platný OP a jeho kopii
- možnost odstoupení od smlouvy

9. Postup po uzavření objednávky (patří k rekapitulaci)

- přijede k Vám kurýr ze společnosti xxx (jezdí od x:00 do x:00), pouze si pro něho připravíte symbolickou 1,- Kč za aktivaci (pokud má zájem o telefon, připravit ještě ...Kč, dle typu telefonu) a okopírovat OP z obou stran, aby si mohl ověřit, že smlouvy předává té správné osobě
- podepíše 4 smlouvy, jedna je pro Vás, druhá se vrací zpět do T-mobile, třetí pro prodejce a jedna Vám bude doručena po doplnění údajů o telefonním čísle a zákaznické smlouvě
- do 2 pracovních dnů od podpisu smluv Vám přijde aktivační SMS zpráva, že jste byl převeden na tento kreditní tarif, už se nebudete muset zatěžovat dobíjením kreditu

10. Dotaz na spokojenost a infolinka

- Byly všechny informace srozumitelné?
- Mohu Vám ještě s něčím poradit?
- Objasnit případné rozpory či dotazy zákazníka
- Když budete do budoucna cokoliv potřebovat, neváhejte kontaktovat bezplatnou linku T-Mobile na telefonním čísle 800 737373 nebo 4603

11. Rozloučení

3.5 Obchodní zástupce

3.5.1 Základy

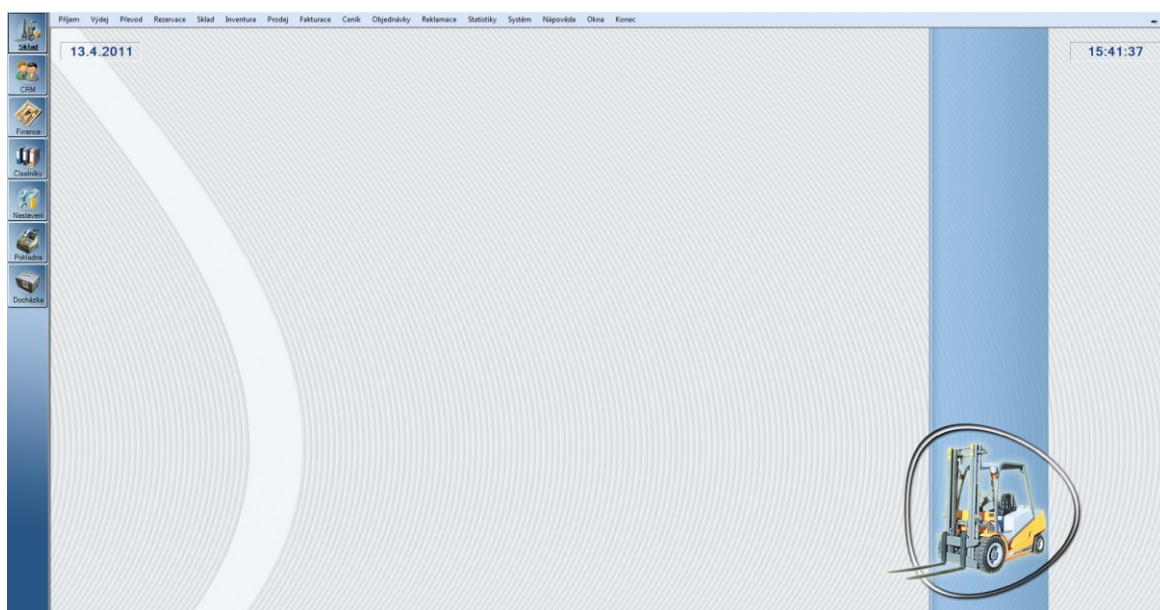
K tomuto oddělení jsem se dostal čistě náhodou, když ve firmě skončil zaměstnanec na pozici obchodního zástupce s příslušenstvím k mobilním telefonům pro moravskoslezský kraj a jelikož studuji v Ostravě, byl jsem pro firmu jasná volba a já neměl námitek. Znamenalo to pro mě velkou výzvu, jelikož jsem dostal celý Moravskoslezský kraj na starost. Zde jsem se dostal k velmi známému a rozšířenému pokladnímu systému Winshop SQL který zde popíšu.

3.5.1.1 Winshop SQL

Jedná se o dvouvrstvou aplikaci klient-server vytvořenou v prostředí Microsoft Visual Studio .NET 2008, většina programového kódu na straně klienta je napsána v jazyce C#, některé podpůrné a komunikační knihovny jsou napsány v jazyce C++.

Aplikace na straně klienta pracuje v nejmodernějším prostředí Microsoft .NET Framework 3.5. Jako reportovací stroj je použit nástroj renomované firmy Business Objects - Crystal Reports verze 11. Tento reportovací stroj umožňuje exportovat veškeré tiskové výstupy (faktury, dodací listy, statistiky atd.) do formátů Adobe PDF, Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word, RTF a HTML. Jako datové úložiště je použit Microsoft SQL Server 2005 nebo 2008 Standard a to buď ve 32-bitové nebo nověji i v 64-bitové verzi s podporou víceprocesorových serverů a vícejádrových procesorů. Dávkové úlohy v automatickém režimu (např. zálohování dat, replikace a podobně) jsou naprogramovány v nativním prostředí Microsoft SQL Serveru jako samostatné procesy SQL Agent. Nyní zde uvádím obrázek č.3 na kterém je základní obrazovka programu.

Obrázek.č3



3.5.2 Konkrétní úkoly

Dostal jsem databázi zaběhlých firem, které již byly našimi zákazníky. Moji pracovní náplň tvořilo:

- ambulantní prodej příslušenství
- akvizice nových specializovaných maloobchodů
- tvoření sítě stálých zákazníků
- reporting výsledků
- komunikace s vedením

V této pracovní pozici jsem se cítil dobře, bavila mě a měla pro mě velký přínos. Cítil jsem zodpovědnost a důvěru od firmy. Dostal jsem firemní auto a každý týden v určité pravidelnosti navštěvoval prodejny a zásoboval je příslušenstvím. Což mi samozřejmě vyhovovalo, jelikož jsem vykonával praxi jak v místě bydliště, tak i v místě studia. Tuto pracovní pozici vykonávám dále i po skončení praxe. Níže uvádím jak by podle mě měla vypadat první návštěva na nové prodejně o kterou bych chtěl usilovat, aby se stala našim zákazníkem. Pro názornost přikládám do příloh katalog prodáváného příslušenství – příloha G.

3.5.2.1 Řeč OZ na nová prodejně

1. Představení sebe a firmy
2. Dotaz na zákazníka, zda může na toto téma mluvit právě s ním
3. Vysvětlení způsobu prodeje, četnost návštěv, možnosti objednávání (email, E-shop, mobil) a vyzdvižení našich služeb (servis Nokia, konzultace kompatibility, návody na našich stránkách)
4. Stručné představení sortimentu, způsob řešení reklamací (maximum vyřešit na místě, zbytek do příští návštěvy)
5. Ukázka vzorků a podrobný popis produktů
6. Klademe otázky, aby zákazník okamžitě objednal
7. Rozloučení a upozornění, že přijedete opět za týden ve stejnou dobu

Dobrý den,

jmenuji se Josef Čejpa a zastupuji společnost Gamacz.

Naše společnost se zabývá prodejem a distribucí příslušenství k mobilním telefonům.

Mohu na toto téma mluvit s Vámi?

...

Jak jsem řekl, zabýváme se prodejem a distribucí příslušenství k mobilním telefonům. Na českém trhu jsme již od roku 1999. Celkem 5 obchodních zástupců se stará o více než 450 stálých zákazníků. I toto číslo je vizitkou silné firmy s fungujícím zázemím. Příslušenství nabízíme formou přímého prodeje, kde více jak 95% sortimentu mám přímo v autě. Naším hlavním cílem je dlouhodobá spolupráce se zákazníkem. Zákazníci na nás oceňují pravidelnost, spolehlivost a především individuální přístup. Po více než desetileté zkušenosti s prodejem příslušenství k mobilním telefonům stále dbáme na velice kvalitní a široký sortiment. Ve snaze o maximální kvalitu našich produktů testujeme vzorky všeho zboží na testerech nebo přímo na určitých telefonech.

Disponujeme kompletním sortimentem příslušenství k mobilním telefonům.

Jedná se především o baterie do mobilních telefonů, síťové nabíječky, nabíječky do auta, paměťové karty, bluetooth sady, kožená pouzdra, light pouzdra, luxusní kožená a sportovní pouzdra, datové kabely, mikro handsfree, univerzální držáky do aut a ostatní drobnosti jako stojánky, šňůrky, kryty atd.

U baterií se snažíme nabídnout velké množství typů. Výběr z více kapacit Vám umožní rozšířit nabídku a tím vyhovět většímu spektru zákazníků. Určité procento (cca 5%) baterií je před uvedením do prodeje testováno na testeru Cadex. Z dlouhodobých statistik víme, že vadnost našich baterií nepřekročí dvě procenta.

Výhodou a v dnešní době již samozřejmostí je u síťových nabíječek atest a na každém balení napsané prohlášení o shodě a návod k použití.

Nabíječky do auta jsou na 12 i na 24 voltů a mají ochranu proti přepětí pojistkou.

Sortiment kožených, průhledných a sportovních pouzder je velice různorodý a proměnný a to podle vývoje na trhu s mobilními telefony a také podle poptávky koncových zákazníků.

Velice populární a dnes již osvědčený sortiment jsou luxusní šňůrky balené v blistrech a kulichy.

Na většinu mobilních telefonů nabízíme USB datové kabely. Tyto kabely jsou s nabíjením a s českým softwarem.

Pouzdra jsou speciálně navržena na přání našich zákazníků a setkala se s velkým úspěchem.

Jako poslední bod našeho sortimentu zůstaly produkty podporující technologii bluetooth.

Moderní technologie Bluetooth, která se díky rapidnímu snížení ceny v posledních letech dostává rychle do podvědomí širší společnosti, tvoří nemalou část poptávky.

(Otázky, aby objednali) Zaujal Vás nějaký sortiment nebo produkt? Pakliže ano, okamžitě klademe otázku na počet, který bude chtít a následně klademe otázku na další produkty, jestli nechce na zkoušku, atd. (Otázku na to, jestli je něco zaujalo a kolik kusů toho chtějí objednat, dávat po každém představeném zboží.)

Zmínit možnost objednávání přes e-shop kde nad 1000 Kč objednávky je poštovné zdarma. Zmínit všechny kladné hodnoty tohoto objednání a vygenerovat zákazníkovi přihlašovací údaje a ty mu zaslat na email společně s ceníkem, katalogem zboží a s tabulkou porovnání cen.

U zákazníka na prodejně zanechat aktuální ceník, katalog zboží a vizitku.

Rozloučení: Děkuji Vám, že jste si na mě udělal čas. Tady je na mě kontakt (předat vizitku), kdyby jste cokoliv potřeboval. Jinak přijedu opět za týden v pátek dopoledne. Pěkný den, nashledanou.

4 Závěr

4.1 Získané znalosti

V průběhu celé praxe jsem získal obrovské množství znalostí. Ihned po prvním dni, kdy jsem vstoupil do firmy, jsem se začal učit nové věci. Okamžitě jsem se zahltil velkým množstvím nových poznatků a znalostí, které jsem potřeboval pro další vývoj. Obecně platí, že téměř vše, co jsem během stáže vykonával jsem předem vůbec neznal. V první části stáže jsem se naučil komunikovat a obsluhovat zákazníky, dále obsluhovat program TeamViewer, servis mobilních telefonů, práci v call centru a práci obchodního zástupce.. Během praxe jsem až tolik nemusel vyhledávat nové znalosti, veškeré nové znalosti jsem získával ze školení a rad od zkušených kolegů. Samostudium jsem řešil především z výpisů ze školení či brožur daných produktů.

4.2 Chybějící znalosti

Znalosti, se kterými jsem se na praxi přišel, požadavkům praxe příliš nepostačovaly, ve škole jsem se naučil spoustu teoretických znalostí, ale u této firmy jsem potřeboval spoustu praktických znalostí ať již z oboru který studuji či z jiného oboru.

4.3 Výsledky a celkové zhodnocení

Všechny zadané úkoly jsem splnil a vždy prokonzultoval s vedoucím příslušného oddělení. Pokud se na praxi podívám jako na celek, můžu po jejím úspěšném ukončení konstatovat s jistotou několik skutečností. Praxe pro mne byla více než hodně prospěšná a inspirující. Na druhou stranu musím říct, že odpracovat vedle studijních povinností ještě 57 dní po 8 hodinách není zrovna malá dávka. To ale neznamená, že se to nedalo zvládnout, ba naopak. Člověk si však musel dobře předem naplánovat celý semestr, protože času bylo hodně málo.

Jsem přesvědčen, že získané zkušenosti využiji také v budoucnu, jelikož jsme se ve firmě dohodli na pokračování naší spolupráce. Z tohoto i celkového hlediska hodnotím praxi jako přínosnou jen a jen kladně.

Zdroje

TeamViewer [online]. [cit. 2011-02-13]. Vzdálený přístup a vzdálené sdílení plochy přes internet zdarma. Dostupné z WWW: <<http://www.teamviewer.com/cs/index.aspx>>.

O2 [online]. [cit. 2011-02-13]. Mobilní telefony, internet, tarify a digitální televize. Dostupné z WWW: <<http://www.o2.cz/osobni/>>.

T-Mobile [online]. [cit. 2011-02-13]. Osobní. Dostupné z WWW: <<http://www.t-mobile.cz/web/cz/residential>>.

Ufon [online]. [cit. 2011-02-13]. Levná volání a mobilní internet. Dostupné z WWW: <<http://www.ufon.cz/>>.

GAMACZ [online]. [cit. 2011-02-13]. Velkoobchod - příslušenství pro mobilní telefony. Dostupné z WWW: <<http://www.gamacz.cz/>>.

Pokladny [online]. [cit. 2011-02-13]. Pokladny a pokladní systémy. Dostupné z WWW: <<http://www.pokladny.com/>>.

Přílohy

A – manuál k systému Claudie

B - servisní list k mobilnímu telefonu nokia 8800/8801

C - servisní list k mobilnímu telefonu nokia 5800

D - servisní list k mobilnímu telefonu nokia 6303

E - servisní list k mobilnímu telefonu nokia E75

F – servisní list k mobilnímu telefonu nokia N97

G – katalog produktů